

要件定義書

件名：クリニックオンライン予約システム（CORS）について

1.1 システム概要

目的

- 患者が来院せずにオンラインで診療予約ができる仕組みを提供する
- 医師・受付スタッフの予約管理業務を効率化し、電話対応の負担を軽減する
- 予約の重複や過剰な待ち時間を削減し、院内運用を安定化する
- リアルタイムで待ち時間や診療進行状況を患者に通知し、利便性を向上する

対象ユーザー

- 患者（初診・再診、代理予約を行う家族含む）
- 医師（各診療科担当医）
- 受付スタッフ（予約管理・来院対応）
- システム管理者（設定・運用保守）

前提

- 本書は、中央クリニックにて2025年3月15日に実施されたヒアリング結果を基に作成する。主要要求（電話負荷軽減、問診事前入力、医師スケジュール連携、緊急枠、キャンセル待ち、災害・障害時の対応など）を反映する。
-

1.2 機能要件

1.2.1 患者向け機能

1. 会員登録／ログイン
2. 新規登録（氏名、生年月日、連絡先、保険情報）
3. 再診の簡易ログイン（診察券番号＋生年月日）
4. 家族による代理予約機能
5. 診療科・医師選択
6. 診療科別の選択画面
7. 医師ごとの予約可能枠を表示
8. 予約作成
9. カレンダー形式で日時の空き確認
10. 予約種別（通常、緊急、当日）
11. 初診30分、再診15分など所要時間を自動設定

12. 複数診療科の同日予約に対応（時間重複不可）

13. 問診票入力

14. 初診／再診に応じた項目

15. 入力済データを医師・看護師が事前に参照可能

16. 予約確認・変更・キャンセル

17. マイページで予約一覧表示

18. 変更・キャンセルは締切時間内で操作可能

19. 直前の変更・キャンセルに対応する制限設定

20. 通知機能

21. 予約完了・変更・キャンセルの通知（メール、SMS、アプリ）

22. リマインダー通知（前日・数時間前）

23. 待ち時間や診療遅延の自動通知

24. キャンセル待ち

25. 登録順に自動で通知し、承諾がなければ次の候補へ

26. 来院チェックイン

27. QRコードやWebで来院確認

28. アクセシビリティ

29. 高齢者向け簡易UI、文字サイズ調整

30. 多言語対応（英語・中国語など）

1.2.2 医師向け機能

1. スケジュール管理

2. 医師自身が診療枠を登録・編集可能（学会・休暇・代診対応）

3. 緊急枠を日ごとに設定可能

4. 予約一覧／患者情報参照

5. 当日の予約リストと問診概要の表示

6. 診療進行状況の確認と更新

7. 診療進行管理

8. 診療が遅れた際に患者へ自動通知

- 9. スロットの再調整機能
- 10. レポート
- 11. 診療数、キャンセル数、待ち時間などの集計
- 12. 権限制御
- 13. 医師は自分の診療患者情報のみ参照可能

1.2.3 受付スタッフ向け機能

- 1. 予約管理
 - 2. 全体の予約一覧／フィルタ機能
 - 3. 来院状況のリアルタイム把握
- 4. 代理操作
 - 5. 電話や窓口での代行予約・変更・キャンセル
- 6. 来院受付処理
 - 7. 来院チェックインの確認と診療順管理
- 8. キャンセル待ち処理
 - 9. 自動通知の確認、手動での繰上げ対応
- 10. 会計連携
 - 11. 会計システムとの基本連携
- 12. 障害時対応
 - 13. オフラインでの予約リスト参照

1.2.4 システム管理機能

- 1. ユーザー・権限管理
 - 2. ロール（患者／医師／受付／管理者）ごとの権限制御
- 3. 監査ログ
 - 4. 全操作履歴を保存
- 5. バックアップ／復旧
 - 6. 定期バックアップと迅速復旧

7. セキュリティ設定

8. 2要素認証、パスワードポリシー、IP制御

9. 外部連携

10. SMS・メールサービス、会計システムとの連携設定

1.3 非機能要件

1.3.1 性能要件

- ・ピーク時500接続を想定
- ・主要画面応答2秒以内

1.3.2 セキュリティ要件

- ・TLS通信暗号化
- ・データ暗号化（AES-256）
- ・最小権限アクセス
- ・個人情報保護法、医療情報ガイドライン準拠
- ・情報漏洩時の対応手順整備

1.3.3 可用性要件

- ・稼働率99.5%以上
- ・日次増分・週次フルバックアップ
- ・障害時フェールオーバー対応
- ・オフライン閲覧機能

1.3.4 拡張性要件

- ・APIファースト設計
 - ・将来的な電子カルテ（EHR）や外部システム連携を想定
-

1.4 外部インターフェース要件

1.4.1 ユーザーインターフェース

- ・Web・モバイル対応
- ・高齢者向け簡易モード

1.4.2 システムインターフェース

- ・SMS／メール配信サービス
- ・会計・EHRシステム連携（REST API想定）

1.4.3 ハードウェアインターフェース

- 受付端末（PC／タブレット）
 - 保険証リーダー等との連携を拡張可能
-

1.5 制約条件

- 既存院内システムとの連携は現行仕様に依存
 - 予算・導入スケジュールに応じて機能調整の可能性あり
 - 災害・障害時に備え最低限のオフライン運用を確保
-

1.6 環境要件

1.6.1 システム環境

- クラウド運用を前提
- 冗長化されたWeb／DB構成

1.6.2 クライアント環境

- Chrome、Edge、Safari最新2バージョン
 - iOS／Android標準ブラウザ対応
-

合格基準（検収基準）

1. セキュリティ配慮（暗号化、権限管理、監査ログ）
 2. 予約変更・キャンセル処理の適切な設計
 3. 緊急枠や診療遅延通知など緊急対応機能を備えること
 4. 医師スケジュール管理と予約枠の自動連携が実装されていること
-

以上